

「2018年度ご利用者及び関係事業者様アンケートの結果を受けて」

伏見事務所

	アンケートからのご意見・ご要望	取組内容
事務所全体	<p>(ご利用者様・関係事業所様共通)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉づかいが友達のように感じる。敬語を使ってほしい。 ・「心配りが行き届いている。」「明るく親切」「誠実で確実」「電話対応が丁寧」と高評価をいただきました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・講師を招いて、言葉遣い、マナー、対応について所内研修を行いました。学んだことを実践いたします。 ・言葉遣いや対応について、気付いたらすぐにお互いに注意しあえるよう所内啓発に取り組んでまいります。 ・お褒めの言葉をいただいたことを励みとし、毎朝の申し送りや職員の会議での情報共有を継続、徹底して、担当不在でも的確な対応ができるよう努めてまいります。
訪問介護	<p>(ご利用者様)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代理が続いているいろいろなヘルパーが入るので、落ち着かない。 ・ヘルパーの援助時間が短い。十分に援助ができていない。 <p>(関係事業所様)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融通が利かない。 <p>・全てのご利用者に現場と情報共有しながら粘り強く支援いただいている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・どのヘルパーが訪問しても同じようにサービスの提供ができるよう手順書をしっかりと作成し、手順書をもとに引継を行い、安心していただけるようにします。 ・職員がヘルパーと同行し、援助内容の確認をしっかりと行います。また、ご利用者の思いもしっかりお聞きし援助につなげていきます。 ・ご利用の要望をしっかりと受け止め、支援を希望された背景も理解した上で、関係事業所様とも支援目標のご相談をさせて頂き、個別のご利用者にとってよりよいサービスが迅速に提供できるよう努めます。 ・今後もヘルパー、ケアマネジャーと連絡を密にとり、連携しながら支援させていただきます。
居宅介護支援	<p>(ご利用者様)</p> <p>・「ケアマネジャーが作成するケアプランの内容について満足されているか。」という質問に対し、「どちらでもない」という意見を多数いただきました。</p> <p>(関係事業所様)</p> <p>・「担当不在時でも迅速で丁寧な対応をしてもらえる」という評価をいただきました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・所内だけでなく、他事業所様との勉強会にも参加することで、いろいろな事例を学び、提案できるケアプランの幅を広げることで、ご利用者に満足いただけるプランが作成できるよう取り組んでまいります。 ・常に担当者からの報告や情報周知を行い、誰でも対応できるよう心掛けております。お褒めの言葉を励みとして、今後も情報を共有し敏速な対応を行い、より良い支援ができるよう努めてまいります。